



Comunicación

384

PUESTA EN MARCHA DEL PLAN AVANZ@ EN CONVERGENCIA CON E-EUROPA

Irene Sevilla Antón

Técnico de sistemas

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Lucia López Tejera

Analista de sistemas

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Palabras clave

Plan Avanz@ y su convergencia con e-Europa

Resumen de su Comunicación

Para alcanzar los objetivos de la Agenda de Lisboa hay un camino claro: la innovación, mediante la implantación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en todos los nuevos mercados y en todos los procesos, tanto de negocios como administrativos. La innovación conseguida con la implantación de las TIC permitirá la existencia de organizaciones integradas, dinámicas, productivas y cuyos procesos de gestión del conocimiento hagan más competitivos a los países en los que operen, llevando a España a la convergencia con la Unión Europea.

En España dando aplicación al Plan Avanz@ 2006-2010 para el desarrollo de la Información y de la Convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas, la Subdirección General de Planificación y Coordinación Informática (SGPCI) del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS) ha iniciado una serie de iniciativas para promover servicios de Administración Electrónica que darán agilidad a su puesta en marcha.

El sector público europeo se encuentra hoy en un momento decisivo, ya que debe hacer frente a cambios institucionales importantes, a condiciones económicas y sociales que suponen grandes desafíos, y al profundo impacto de las nuevas tecnologías. Cada vez es mayor el convencimiento de que las administraciones públicas tendrán, un papel mucho más importante en la renovación económica, social y medioambiental.

La Administración Electrónica ayudará al sector público a enfrentarse a las exigencias de ofrecer más y mejores servicios con menos recursos. El intercambio de buenas prácticas y la cooperación entre las administraciones en todos los ámbitos puede acelerar su adopción, aportar ahorros mediante la reutilización de conceptos y soluciones de eficacia probada, y acelerar la creación y operatividad de servicios europeos para ciudadanos y empresas.

Una de las ideas españolas se orienta a la aplicación de e-DNI con 3 vertientes, la primera sobre los servicios que actualmente se encuentran con Certificación Electrónica que tienen una posibilidad a corto plazo de ser adecuadas, la segunda los proyectos en fase de desarrollo que se adecuaran al nuevo plan y la tercera teniendo en cuenta este plan en los futuros proyectos. El realizar un seguimiento del conjunto de los proyectos es un objetivo fundamental para que el impulso inicial se consolide. Referente a otros proyectos afectados por el Plan Avanz@ como son la accesibilidad y multilingüismo, registro telemático y otros, la propuesta es similar ajustándose a las especificaciones que se desarrollen desde el Consejo Superior de Administración Electrónica (CSAE), con el fin de conseguir una Administración Electrónica plenamente desarrollada y centrada en el usuario.

En consecuencia se pretende igualar el desarrollo, calidad e integración de los proyectos del MTAS y de sus organismos dependientes como los relacionados con otros Departamentos. A tal fin se va a poner en marcha el Proyecto de Desarrollo de las Medidas de los Servicios Públicos Digitales.

PUESTA EN MARCHA DEL PLAN AVANZ@ EN CONVERGENCIA CON E-EUROPA

1. Introducción

La Unión Europea ha reactivado su compromiso con la Agenda de Lisboa, que propone el año 2010 como plazo para alcanzar los objetivos tecnológicos que requiere la sociedad actual. En España para conseguir estos objetivos se crea el Programa Ingenio 2010, que cuenta con tres planes fundamentales:

- Plan Cenit, cuyo objetivo es aumentar la cooperación pública y privada en I+D
- Plan Consolider , es una línea estratégica para conseguir la excelencia investigadora
- Plan Avanz@, es el programa para alcanzar la media europea en los indicadores de la sociedad de la información. Uno de sus objetivos es extender la Administración Electrónica poniendo en marcha el e-DNI y el registro telemático.

El sector público tiene un papel fundamental en el modelo social y económico europeo, puesto que invierte mucho dinero en el bienestar social de los ciudadanos, asegura la cohesión socioeconómica e impulsa el funcionamiento de un mercado competitivo.

Las administraciones públicas tienen el reto de mejorar la eficacia, la productividad y la calidad de sus servicios. Las TIC pueden ayudar a los gobiernos a enfrentarse a los numerosos retos que se le presentan. Sin embargo, no hay que centrarse en las TIC, sino en la utilización de estas tecnologías junto con un cambio organizativo y con nuevos métodos para mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas. Ésta es la definición de Administración Electrónica (e-government).

Actualmente, las buenas prácticas en muchos países ya han demostrado que la Administración Electrónica es, sin duda, una manera muy eficaz de prestar servicios públicos de mejor calidad, reducir tiempos de espera y mejorar la relación coste/rendimiento, aumentar la productividad y mejorar la transparencia y la responsabilidad.

La Administración Electrónica debe tener un enfoque estratégico: la reducción de barreras al mercado interno de servicios y la movilidad dentro de Europa, la implantación eficaz de las políticas económicas nacionales y el desarrollo regional y local.

Introducir la Administración Electrónica no es fácil. Para poder ofrecer servicios centrados en el usuario y reducir el papeleo, es necesario que las distintas administraciones compartan la información (entre el ámbito local, nacional y europeo). Muy a menudo esto supone un cambio organizativo; requiere una disposición a replantear los modos de trabajo ya establecidos, lo que suele crear resistencia.

2. Proyecto de Desarrollo de las Medidas de los Servicios Públicos Digitales

1.-Objetivos Generales

Se enmarcan en los puntos generales del Plan Avanz@ adecuados al Departamento que son:

- Objetivo prioritario para esta Subdirección es garantizar para el 2010 el derecho a los ciudadanos y empresas de poder relacionarse con el MTAS y sus organismos dependientes, con el máximo de servicios

posibles susceptibles legalmente de realizarlo electrónicamente.

- Realizar un Catálogo de Fichas de Servicios Electrónicos en él que se indique la funcionalidad y responsabilidad de su puesta en marcha dentro de su ámbito.
- Contribuir con los Departamentos impulsores del Plan, a facilitar dentro del MTAS y de sus organismos dependientes los canales adecuados para que todos los ciudadanos y empresas puedan hacer uso de los servicios existentes.
- Dar un impulso a la modernización en el Departamento promocionando y proponiendo dentro de la organización nuevos procedimientos que agilicen, hagan eficaz y aumenten la rentabilidad de los servicios. También con el mismo objetivo se promocionarán nuevas habilidades entre los empleados públicos mediante una motivación personal y social enfocada al buen servicio del usuario.
- Colaborar con propuestas en proyectos que puedan ser susceptibles de ser comunes en la Administración General del Estado (AGE), Comunidades Autónomas (CCAA) y Entidades Locales (EELL). Del mismo modo, colaborar con las iniciativas que por parte de los impulsores del Plan, AGE, CCAA o EELL se lancen con el mismo objetivo.

2.- Objetivos por Medidas del Plan Avanz@

Desarrollo de la medida AE01

Plan de difusión de los servicios:

- Impulsar periódicamente la preparación con el Gabinete de Comunicación, de acuerdo con la Subdirección productora de la información, la difusión de los servicios electrónicos que se van poniendo en marcha, y en especial cuando el servicio sea especialmente útil para el ciudadano o para las empresas.
- Publicitar en las distintas páginas web de los organismos los nuevos servicios electrónicos.
- Publicitar a los empleados públicos del Departamento los nuevos servicios electrónicos vía Intranet y vía e-mail.

Desarrollo de la medida AE02

Realizar servicios para recogida de demandas y opiniones de ciudadanos y empresas con cálculos estadísticos, catálogos de opciones y demás sondeos en materia del Departamento, a fin de ir viendo las necesidades de servicios electrónicos de la sociedad actual. Se estudiarán las opiniones recogidas en los buzones existentes y las incidencias del Centro de Atención al Usuario (CAU).

Se comunicarán y discutirán los resultados a los responsables para estudiar la viabilidad y puesta en marcha, en su caso, de las necesidades vistas en el estudio. Los resultados se tendrán en cuenta a la hora de la creación y actualización del Catálogo de Fichas de Servicios Electrónicos.

Desarrollo de la medida AE04

Accesibilidad Web es un acceso universal independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios.

Esta medida se encuentra bastante desarrollada por parte de los organismos dependientes del MTAS, de todas formas aun se encuentran pendientes de completar en algunas web los puntos de la medida, para lo cual se impulsará una revisión de las mismas. En la creación del Catálogo de Fichas de Servicios Electrónicos.

cos se incluirán por cada proyecto electrónico y se darán distintos pesos a los indicadores los siguientes:

- Existencia de formatos textos igual al contenido visual o audiovisual.
- Diseños apoyados en el color.
- Uso de marcadores y hojas de estilo.
- Claridad en la navegación, el lenguaje y en los documentos.
- Adecuación de la visibilidad de la página web.
- Acceso a información de histórico de eventos.
- Interface y apoyo a descargas para mejorar la misma.
- Información de contexto y orientación.
- Lenguajes cooficiales.
- Lenguajes oficiales de la UE.
- Contenido de direcciones y teléfonos.

Colaboración en todos los Ministerios y Organismos en la contratación del proyecto de la plataforma compartida para la traducción de portales, aportando la experiencia que en estos temas ya tenemos avanzados. Una vez vistas las necesidades de traducción de portales y páginas web se recurrirá a la plataforma compartida para cubrir las mismas.

Desarrollo de la medida AE06

Colaborar con el Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) proporcionando iniciativas que impulsen el e-DNI, los Servicios Telemáticos, Oficinas Virtuales y Notificaciones Electrónicas existentes en el Departamento.

Desarrollo de la medida AE09

Por parte de la SGPCI del MTAS los servicios bajo el e-DNI tendrán máxima prioridad a la hora de impulsar proyectos que se planifiquen. Se realizará un seguimiento y coordinación con tres fines muy concretos:

- Alcanzar los objetivos del Plan Avanz@
- Cumplir los plazos previstos entre 4 y 6 meses (a lo largo del 2006)
- Apoyar a la viabilidad de la implantación debido a la complejidad del Proyecto e-DNI.

Reingeniería por parte de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social (GISS) de los Servicios Electrónicos de la Seguridad Social, susceptibles de ser utilizados con el e-DNI, de los que podrán estar disponibles 20 servicios personales.

En los servicios profesionales se realizará una reingeniería para e-DNI previo estudio del contenido de los datos profesionales del Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) de la Dirección General de la Policía. Afectará al Sistema de Información de Remisión Electrónica de Documentos (RED), servicio que ofrece la Tesorería General de la Seguridad Social a empresas, agrupaciones de empresas y profesionales colegiados, cuyo objeto es permitir el intercambio de información y documentos entre las distintas entidades a través de medios telemáticos. Este servicio abarca los siguientes ámbitos de actuación: Cotización, Afiliación y Remisión de partes de Alta y Baja de Incapacidad Temporal.

Reingeniería por parte del Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE) de los servicios electrónicos susceptibles de ser utilizados con el e-DNI, de los que podrán estar disponibles los 5 módulos del Proyecto Contrat@ además del Proyecto Prestanet.

Por parte de la SGPD del MTAS se readaptará el Proyecto Delt@ como servicio electrónico con e-DNI.

Un dato importante a coordinar es organizar las posibilidades de acceso a las actuales autoridades de validación (Ldap de revocados) que son el Ministerio de Industria Turismo y Comercio (MITYC) con @FIRMA, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) y el MAP.

Con la creación del Catálogo de Fichas de Servicios Electrónicos de la SGPCI del MTAS se llevará un seguimiento detallado de estos servicios, con los datos más completos posibles que puedan dar una visión amplia de la implantación de los servicios electrónicos.

Desarrollo de la medida AE11

Colaboración con la Red SARA en los siguientes puntos:

- Soporte de la red inter y extra administrativa.
- Implantación de un CAU para atender la Red SARA, la Red O60, el Intercambio de Datos entre Administraciones, las Notificaciones Telemáticas Seguras y el Pago Electrónico de Tasas.

Se está implantando la Oficina Técnica de Proyectos para los Sistemas de Información de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del MTAS (Proyecto LINCE) con una infraestructura de CRM que incluye telefonía y telemática (Contact Center) para dar un servicio que se estaba demandando la sociedad y que se ajusta a las iniciativas tecnológicas del Plan Avanz@.

Desarrollo de la medida AE12

Para promover en los nuevos desarrollos de la Administración Electrónica las “buenas prácticas”, se dará una serie de indicaciones y se estudiará la posibilidad de reutilizar en materia de metodologías, aplicaciones y documentación los siguientes puntos:

- La cantidad de trabajo ganada de trabajos previos.
- Exportación de análisis previos de problemas similares o de dominios similares.
- Diseños existentes similares.
- Soporte activo para reutilizar el código existente.
- En el despliegue integrar un agente anteriormente existente de forma dinámica en un nuevo sistema multi-agente sin modificaciones.
- Construcción de un almacén de ontología.
- Método de diseño y simplicidad del formalismo que haga fácil la reusabilidad.
- Los componentes para la reutilidad se deben identificar apropiadamente y viendo como son combinados y organizados. Las arquitecturas de software basadas en componentes brindan el soporte para la integración de “partes” en sistemas mayores, facilitando la definición de una estructura de ensamblado adecuada. Será un enfoque de separación entre la especificación de componentes de su implementación (en fase de análisis y diseño) y en la división de la especificación de componentes en interfaces (en fase de despliegue).

Desarrollo de la medida AE13

Para promover un programa de arquitectura administrativa común en las AAPP se diseñarán y desarrollarán teniendo en cuenta en los desarrollos software los siguientes puntos:

- Componentes interoperables con independencia del fabricante que permite la libertad de elección.
- Desarrollados por un gran número de expertos pertenecientes a las organizaciones más importantes del mundo TIC.
- Construidos con consenso y neutralidad.
- Búsqueda de un proceso que asegure la compatibilidad e interoperabilidad.
- Desarrollos modulares y que pueda influirse en su desarrollo.
- Ampliamente adoptados y probados por grandes empresas y con visión de futuro.

Medida AE14. Simplificación Administrativa en la AGE

La programación de medidas de simplificación sólo pretende la formulación de acciones específicamente tecnológicas mediante la integración de las soluciones y herramientas proporcionadas por las TIC en los proyectos de mejora funcional.

La aportación tecnológica que pueden realizar las TIC para facilitar las relaciones ciudadano-administración es poner a su disposición:

- Información precisa de los actos administrativos a realizar en la web.
- Facilitar vía web documentos preimpresos necesarios.
- Promoción de la vía Registro Telemático.
- Eliminación de la petición de fotocopia del DNI y de empadronamiento con el uso del e-DNI.
- Estudio de viabilidad de adquisición de la documentación requerida al ciudadano si es expedida o ya se encuentra en posesión de las AAPP.
- Buscar la participación e implicación de las Corporaciones públicas, Cámaras de Comercio, asociaciones profesionales, organizaciones sindicales,..etc. a través de foros de intercambio y participación.

Medida AE15. Funcionarios en Red: eLearning, Teletrabajo y Movilidad

Se debe realizar un Plan Director de Movilidad definiendo la estrategia de la movilidad corporativa dando lista de prioridades de proyectos y haciendo un análisis del impacto en cada uno de ellos que contenga el nivel tecnológico y organizativo. Igualmente debe contener una herramienta de seguimiento de la implantación. Para llevar a cabo los procedimientos de teletrabajo y la movilidad para los empleados públicos, debemos encontrar soluciones tecnológicas destinadas a facilitar el acceso a los sistemas de información sin depender de su puesto de trabajo.

Se adaptarán, mediante los escritorios virtuales, las aplicaciones corporativas que residen en los sistemas

de información para ser utilizadas mediante todo tipo de terminales incluidos los móviles (laptops, PDAs y teléfonos móviles). Todo ello dentro de una infraestructura segura.

Punto importante a desarrollar es la formación de los empleados públicos a través de e-learning, que unido a la movilidad, de la facilidad de su puesta al día en conocimientos.

En la metodología el punto inicial será estudiar con los responsables de formación las mejores soluciones para satisfacer las necesidades que se han ido viendo que ayudarán a mejorar y desarrollar las competencias de los empleados públicos. Los puntos siguientes a desarrollar son un estudio de la gestión del conocimiento, un diseño y desarrollo de los proyectos que pasan a e-learning (multimedia, portal formativo y aplicaciones a medida).